

Piano di formazione

per la professione di

Nr. 78420

**Addetta d'albergo / Addetto d'albergo
Hotellerieangestellte / Hotellerieangestellter
Employée en hôtellerie / Employé en hôtellerie**

Parte:

A

- 1 **Competenza specifica**
- 2 **Competenza metodica**
- 3 **Competenza sociale e personale**
- 4 **Obiettivi generali, obiettivi pratici, obiettivi particolari per tutti e tre i luoghi di formazione**

B

- 1 **Organizzazione dei corsi interaziendali (CI)**

C

- 1 **Organizzazione della qualificazione finale**

D

- 1 **Piano delle lezioni della scuola professionale**

A

1 Competenza specifica

Le **competenze specifiche** fanno sì che gli addetti d'albergo possano risolvere in modo autonomo e competente i compiti e i problemi specifici nel loro settore professionale e possano rispondere alle mutevoli esigenze della loro professione e affrontarle con successo.

1.1 Gli obiettivi generali e gli obiettivi pratici descrivono le competenze specifiche acquisite alla fine della formazione in tutti e tre i luoghi di formazione. Gli obiettivi generali descrivono in forma generica i temi della formazione, spiegando per quale ragione sono importanti per gli addetti d'albergo. Gli obiettivi pratici traducono gli obiettivi generali in un comportamento concreto che le persone in formazione dovrebbero mostrare in determinate situazioni.

1.2 Con le competenze specifiche, come sono formulate negli obiettivi di formazione, vengono promosse anche le competenze metodiche, quelle sociali e personali. Le persone in formazione raggiungono la capacità di esercitare la professione descritta nel profilo all'art. 1, vengono preparate a imparare durante tutta la vita e sostenute nel loro sviluppo personale.

1.3 Gli addetti d'albergo dispongono delle seguenti competenze in quattro settori principali e di prestazione che corrispondono ai settori di lavoro e alle competenze pratiche fondamentali.

2 Competenza metodica

Le **competenze metodiche** permettono agli addetti d'albergo di lavorare in maniera ordinata e pianificata grazie a una buona organizzazione personale del lavoro, di impiegare adeguatamente i mezzi ausiliari e di risolvere i problemi con soluzioni efficaci e ponderate.

2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi

Per risolvere i compiti professionali e personali, gli addetti d'albergo adottano le tecniche di lavoro, i metodi e i mezzi ausiliari che permettono loro di mantenere l'ordine, decidere le priorità, organizzare i procedimenti in modo sistematico e razionale e garantire la sicurezza sul lavoro. Essi pianificano le fasi del loro lavoro e operano in modo efficace ed efficiente.

2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi

I processi economici si possono comprendere solo nell'ambito del loro svolgimento e non si devono considerare in modo isolato. Gli addetti d'albergo adottano dei metodi per pianificare le loro attività conformemente alle indicazioni e per realizzarle in modo adeguato ed efficiente. Essi sono consapevoli dell'influenza del loro lavoro sui colleghi e sulle colleghe e sul successo dell'azienda.

2.3 Strategie d'apprendimento

Per aumentare il successo nell'apprendimento e per imparare durante tutta la vita vi sono diverse strategie. Poiché gli stili d'apprendimento sono differenti a livello individuale, gli addetti d'albergo riflettono sul loro modo di apprendere e lo adattano ai diversi compiti e ai diversi problemi da affrontare. Essi lavorano con le strategie per loro più efficaci, quelle che permettono loro di apprendere con piacere, successo e soddisfazione e quindi rafforzano la propria capacità di imparare autonomamente durante tutta la vita.

2.4 Strategie d'informazione e di comunicazione

Per gli esercizi alberghieri in futuro diventerà sempre più importante l'applicazione dei moderni mezzi della tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Gli addetti d'albergo sono consapevoli di questa situazione e si procurano autonomamente le informazioni e le impiegano nell'interesse degli ospiti e dell'azienda.

2.5 Tecniche di presentazione

Il successo di un esercizio alberghiero dipende in modo determinante dal modo in cui i prodotti e le prestazioni di servizio vengono presentate all'ospite. Gli addetti d'albergo padroneggiano le tecniche di presentazione e le impiegano in modo da ottenere il massimo vantaggio per l'azienda.

3 Competenza sociale e personale

Le **competenze sociali e personali** permettono agli addetti d'albergo di raggiungere gli obiettivi nei contatti interpersonali, di instaurare rapporti in collaborazione e di affrontare in modo sicuro e consapevole le sfide a livello di comunicazione e di team. In questo modo essi rafforzano la loro personalità e sono disposti a lavorare al proprio sviluppo personale.

3.1 Comportamento autonomo e responsabile

Nel settore alberghiero, che si tratti di aziende piccole o grandi, gli addetti d'albergo sono coinvolti nei procedimenti aziendali. Essi sono disposti a collaborare alla loro definizione e al loro miglioramento nonché ad agire in modo coscienzioso.

3.2 Imparare durante tutta la vita

In un mondo economico globalizzato, con mutevoli esigenze degli ospiti, il cambiamento è presente sotto ogni aspetto. È quindi necessario adattarsi alle esigenze e alle condizioni in rapido mutamento. Gli addetti d'albergo sono consapevoli di questa necessità e sono disposti ad acquisire continuamente nuove conoscenze e capacità e ad imparare durante tutta la vita. Essi sono aperti alle innovazioni, collaborano a crearle e a realizzare i cambiamenti anche con idee personali e rafforzano la loro capacità di affermarsi sul mercato del lavoro e la loro personalità.

3.3 Capacità comunicative

La comunicazione adeguata ai destinatari e alle situazioni si pone al centro di tutte le attività del settore alberghiero. Gli addetti d'albergo si caratterizzano per la loro affabilità e affidabilità. Essi sono aperti al colloquio, comprendono le regole di una comunicazione efficace e le applicano in modo adeguato ai desideri degli ospiti e alle esigenze dell'azienda.

3.4 Capacità di lavorare in gruppo

I compiti professionali e personali si possono risolvere da soli oppure in un gruppo. Si deve decidere di caso in caso se per risolvere il problema è più adatta la persona singola oppure il gruppo. Gli addetti d'albergo sono in grado di lavorare in gruppo, conoscono le regole e sanno lavorare con successo in un gruppo.

3.5 Forme di comportamento

Nella loro attività gli addetti d'albergo intrattengono i più svariati contatti con persone che hanno determinate aspettative in merito al comportamento dei loro interlocutori. Gli addetti d'albergo sono in grado di adattare il loro linguaggio e il loro comportamento alle situazioni e ai desideri dei loro interlocutori, sono puntuali, ordinati e affidabili.

3.6 Resistenza

Per affrontare le diverse esigenze nel settore alberghiero sono richiesti sforzi fisici e mentali. Gli addetti d'albergo sanno affrontare la mole di lavoro, svolgendo i compiti loro affidati in modo tranquillo e ponderato. Nei momenti critici mantengono il controllo della situazione.

4 Obiettivi generali, obiettivi pratici, obiettivi particolari per tutti e tre i luoghi di formazione

1 Settore principale e di prestazione 1 – Mantenimento dei valori e sistemazione degli ambienti nel settore dei piani

| <p>Obiettivo generale Per poter soddisfare le esigenze degli ospiti e svolgere prestazioni di servizio negli esercizi alberghieri sono necessari costosi investimenti. Gli addetti d'albergo sono in grado di eseguire la pulizia dei locali, degli impianti e del mobilio sui piani, conservandone il valore. Essi riconoscono l'importanza di una sistemazione degli ambienti confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti. La creazione di ambienti confortevoli, di un'atmosfera accogliente e la pulizia rappresentano quindi un compito e una competenza centrale degli addetti d'albergo.</p> | | | |
|--|--|---|--|
| <p>1.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare le esigenze di pulizia e mantenimento del valore dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio nel settore dei piani e di svolgere le fasi del lavoro di pulizia.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>1.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere i requisiti della pulizia dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio nel settore dei piani dal punto di vista aziendale e degli ospiti e di dedurne le conseguenze per il proprio lavoro (C4).</p> | <p>1.1.1 Sono in grado di stabilire i requisiti della pulizia dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio nel settore dei piani dal punto di vista degli ospiti e dell'azienda e di formulare e di applicare dei consigli di comportamento concreti per il mio lavoro di pulizia (C4).</p> | <p>1.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le esigenze economiche ed ecologiche della pulizia dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di applicare i principi principali per la creazione dei processi di lavoro (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.6 Resistenza</p> |
| <p>1.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere gli svolgimenti di pulizia nel settore dei piani e di riconoscere l'importanza delle singole fasi di lavoro (C3).</p> | <p>1.1.2 Padroneggio i singoli passi degli svolgimenti della pulizia e illustro la loro importanza in base a degli esempi illustrativi (C3).</p> | <p>1.1.2 Gli addetti d'albergo comprendono gli aspetti igienici per la pulizia nel settore dei piani e applicano in modo consapevole le norme sulla sicurezza sul lavoro (C3).</p> | <p>3.1 Agire di propria responsabilità 3.6 Resistenza</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>1.2 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono i compiti e le funzioni dei macchinari, delle apparecchiature, dei materiali nonché dei diversi prodotti di pulizia e sono in grado di impiegarli adeguatamente per il mantenimento dei valori, in modo economico ed ecologico, nel settore dei piani.</p> | | | |
| <p>Obiettivi particolari della scuola professionale</p> | <p>Obiettivi particolari dell'azienda</p> | <p>Obiettivi particolari del corso interaziendale</p> | <p>Competenza metodica/sociale</p> |
| <p>1.2.1 Gli addetti d'albergo descrivono le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dei piani (C2).</p> | <p>1.2.1 Illustro le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dei piani in base a dei tipici passi di pulizia (C2).</p> | <p>1.2.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nella loro applicazione e svolgono i passi di pulizia nel settore dei piani (C3).</p> | <p>2.5 Tecniche di presentazione</p> |
| <p>1.2.2 Gli addetti d'albergo descrivono i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali per la pulizia nel settore dei piani (C3).</p> | <p>1.2.2 Spiego i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dei piani in base a degli esempi illustrativi e li applico nei miei processi di lavoro (C3).</p> | <p>1.2.2 Gli addetti d'albergo illustrano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dei piani e li applicano nei processi di lavoro (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |
| <p>1.2.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dell'uso accurato degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di indirizzare il loro comportamento su questi obiettivi e di descrivere le misure adeguate per il mantenimento del valore (C3).</p> | <p>1.2.3 Riconosco l'importanza dell'uso accurato degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di applicare le misure adeguate per il mantenimento del valore (C3).</p> | <p>1.2.3 Gli addetti d'albergo comprendono i principi del mantenimento dei valori dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e li applicano con senso di dovere (C3).</p> | <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> <p>3.6 Resistenza</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>1.3 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di rilevare semplici danni e guasti agli impianti d'esercizio e ai locali nel settore dei piani, di ripararli in parte autonomamente o di avvertire i responsabili all'interno dell'azienda.</p> | | | |
| <p>Obiettivi particolari della scuola professionale</p> | <p>Obiettivi particolari dell'azienda</p> | <p>Obiettivi particolari del corso interaziendale</p> | <p>Competenza metodica/sociale</p> |
| <p>1.3.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere i guasti nei macchinari e impianti aziendali e difetti nei materiali d'esercizio e di illustrare le possibili conseguenze (C2).</p> | <p>1.3.1 Sono in grado di riconoscere i guasti nei macchinari e negli impianti aziendali e i difetti nei materiali d'esercizio nel mio campo di lavoro e di illustrare le possibili conseguenze (C3).</p> | | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |
| <p>1.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare il procedimento in caso di danni, difetti e di riparazioni per i differenti impianti e materiali e avviare i relativi passi (C3).</p> | <p>1.3.2 Riconosco in modo adeguato i danni, i difetti e le necessarie riparazioni al mobilio, agli impianti e ai materiali, effettuo personalmente delle piccole riparazione oppure faccio inoltrare con senso di dovere i passi da fare al mio superiore (C3).</p> | <p>1.3.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere e di accertare i differenti danni, di comunicarli e di effettuare personalmente delle piccole riparazioni (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> <p>3.5 Forme di comportamento</p> |

| <p>1.4 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo comprendono i principi della sistemazione delle camere degli ospiti e degli ambienti di soggiorno e sono in grado di applicarli conformemente agli scopi dell'azienda e alle esigenze degli ospiti.</p> | | | |
|--|---|---|---|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>1.4.1 Gli addetti d'albergo riconoscono le caratteristiche, le possibilità d'impiego e le funzioni delle differenti possibilità di decorazione per le camere degli ospiti e di soggiorno e illustrano i loro vantaggi e svantaggi (C2).</p> | <p>1.4.1 Comprendo gli obiettivi e le caratteristiche delle decorazioni nelle camere degli ospiti e di soggiorno e sono in grado di illustrare i vantaggi e gli svantaggi per le differenti possibilità di decorazione e dei loro elementi (C3).</p> | | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>1.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di curare autonomamente le piante, i fiori da taglio e gli altri elementi di decorazione für locali per gli ospiti e di soggiorno e di assicurare il loro mantenimento del valore (C3).</p> | <p>1.4.2 Sono in grado di impiegare gli elementi di decorazione per i locali per gli ospiti e di soggiorno, di curarli e mi assumo la responsabilità per il loro mantenimento del valore (C3).</p> | <p>1.4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare i principi della cura dei fiori e delle piante in base a degli esempi e di applicarli (C3).</p> <p>1.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di creare e di curare le decorazioni per le camere degli ospiti e gli ambienti di soggiorno (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |
| <p>1.4.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza degli aspetti e degli elementi ambientali per la sistemazione delle camere degli ospiti e gli ambienti di soggiorno e spiegano il loro effetto (C3).</p> | <p>1.4.3 Spiego gli aspetti e gli elementi dell'atmosfera nei locali nelle camere degli ospiti e negli ambienti di soggiorno e li applico in modo adeguato (C3).</p> | <p>1.4.3 Gli addetti d'albergo spiegano gli aspetti e gli elementi dell'atmosfera dei locali nelle camere per gli ospiti e negli ambienti di soggiorno e sono in grado di impiegarli in modo adeguato (C3).</p> | <p>2.5 Tecniche di presentazione</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |

2 Settore principale e di prestazione 2 – Cura della biancheria e sistemazione degli ambienti nel settore d'albergo e seminari

| <p>Obiettivo generale Negli esercizi alberghieri la preparazione, la pulizia e la cura della biancheria in modo economico ed ecologico, nonché la sistemazione degli ambienti nel settore dei seminari sono presupposti fondamentali per la soddisfazione degli ospiti. Gli addetti d'albergo sono in grado di organizzare i processi di lavoro della cura della biancheria e di svolgere i relativi compiti. Essi sono in grado di creare il benessere e un ambiente accogliente per gli ospiti dei seminari.</p> | | | |
|--|---|--|---|
| <p>2.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono diversi tipi di biancheria e di tessuti e impiegano i macchinari, le attrezzature e i prodotti chimici per la loro pulizia in modo professionale.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>2.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di distinguere i differenti tipi di biancheria e di tessuti e di descrivere i requisiti specifici per la loro pulizia (C2).</p> | <p>2.1.1 Sono in grado di distinguere i differenti tipi di biancheria e di tessuti, di raggruppare e di descrivere le caratteristiche specifiche e i requisiti per la loro pulizia (C2).</p> | <p>2.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di distinguere i differenti tipi di biancheria e di tessuti, di raggruppare e di descrivere le caratteristiche specifiche e i requisiti per la loro pulizia (C2).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>2.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare in modo adeguato e mirato il funzionamento e l'impiego professionale ed efficace dei macchinari, delle apparecchiature e degli impianti per la pulizia e la cura della biancheria (C3).</p> | <p>2.1.2 Sono in grado di impiegare autonomamente, adeguato, mirato ed efficace i macchinari, apparecchiature e impianti per la pulizia e cura (C3).</p> | <p>2.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di impiegare autonomamente, adeguato, mirato ed efficace i macchinari, apparecchiature e impianti per la pulizia e cura e di applicare le misure per il loro mantenimento del valore (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>2.1.3 Gli addetti d'albergo spiegano il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e di tessuti e illustrano il loro impiego (C2).</p> | <p>2.1.3 Sono in grado di spiegare i tipi e il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e di tessuti e di illustrare il loro impiego (C4).</p> | <p>2.1.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i tipi e il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e di tessuti e di illustrare il loro impiego (C3).</p> | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |

| 2.2 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di svolgere i lavori di cura della biancheria con impegno e senso del dovere. | | | |
|---|--|---|---|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 2.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare in modo adeguato, mirato ed efficace l'impiego professionale dei macchinari, delle apparecchiature e degli impianti per la pulizia e la cura della biancheria e di descrivere il processo della cura della biancheria (C2). | 2.2.1 Sono in grado di impiegare autonomamente, adeguato, mirato ed efficace i macchinari, le attrezzature e gli impianti per la pulizia e la cura e di eseguire autonomamente le fasi di lavoro nella cura della biancheria (C3). | 2.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di attuare le fasi di lavoro nella lavaggio della biancheria e di applicare le norme sull'igiene e sulla sicurezza sul lavoro (C3). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.6 Resistenza |
| 2.2.2 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dei requisiti ecologici della preparazione della biancheria, della pulizia e della cura e ne deducono per la creazione delle proprie fasi di lavoro nella cura della biancheria delle conseguenze importanti (C3). | 2.2.2 Riconosco l'importanza dei requisiti ecologici della preparazione della biancheria, della pulizia e della cura e la considero in modo consapevole nella creazione delle mie proprie fasi di lavoro nella cura della biancheria (C3). | 2.2.2 Gli addetti d'albergo riconoscono le relazioni economiche ed ecologiche nel lavaggio della biancheria, impiegano le relative tecniche di lavoro e creano delle liste di controllo (C3). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.1 Agire di propria responsabilità |

| 2.3 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo spiegano le forme e i principi della sistemazione e decorazione dei locali per i seminari e sono in grado di applicarli per eventi standard. | | | |
|---|--|---|--|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 2.3.1 Gli addetti d'albergo riconoscono gli elementi, le possibilità d'impiego e le funzioni delle differenti possibilità di decorazione per i locali dei seminari e illustrano i loro vantaggi e svantaggi (C2). | 2.3.1 Comprendo gli obiettivi e le caratteristiche delle decorazioni nei locali dei seminari e sono in grado di impiegare le differenti possibilità di decorazione e di descrivere i loro elementi e i vantaggi e gli svantaggi (C3). | 2.3.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere gli obiettivi e le caratteristiche delle decorazioni e di creare per i locali dei seminari (C3). | 2.5 Tecniche di presentazione |
| 2.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare i principi e le misure per la cura e il mantenimento del valore delle piante, dei fiori da taglio e di altri elementi di decorazione per i locali dei seminari (C3). | 2.3.2 Sono in grado di impiegare e di curare gli elementi di decorazione per i locali dei seminari e mi assumo la responsabilità per il loro mantenimento del valore (C3). | | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Agire di propria responsabilità |
| 2.3.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza degli aspetti e degli elementi ambientali per la sistemazione dei locali dei seminari e spiegano il loro effetto (C3). | 2.3.3 Spiego gli aspetti e gli elementi dell'atmosfera dell'ambiente nei locali dei seminari e li applico (C3). | 2.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le condizioni riguardanti la luce e di applicare i principi e gli elementi della sistemazione dei locali in modo sintonizzato tra di loro (C3). | 2.5 Tecniche di presentazione 3.1 Agire di propria responsabilità |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>2.4 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo comprendono le esigenze fondamentali degli ospiti di seminari e sono in grado di sostenere con loro semplici colloqui nella lingua nazionale regionale e di svolgere prestazioni di servizio secondo le richieste degli ospiti nel settore della sistemazione degli ambienti.</p> | | | |
| <p>Obiettivi particolari della scuola professionale</p> | <p>Obiettivi particolari dell'azienda</p> | <p>Obiettivi particolari del corso interaziendale</p> | <p>Competenza metodica/sociale</p> |
| <p>2.4.1 Gli addetti d'albergo comprendono le esigenze degli ospiti dei seminari e sono in grado di descrivere gli svolgimenti di lavoro e di spiegare i singoli passi per la sistemazione dei seminari (C2).</p> | <p>2.4.1 Spiego le esigenze degli ospiti dei seminari e collaboro a costituire con senso di dovere gli svolgimenti di lavoro, i singoli passi e i punti di contatto nella sistemazione dei seminari (C3).</p> | <p>2.4.1 Gli addetti d'albergo descrivono le esigenze degli ospiti dei seminari e collaborano a costituire con senso di dovere gli svolgimenti di lavoro, i singoli passi e i punti di contatto nella sistemazione dei seminari (C3).</p> | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> <p>3.5 Forme di comportamento</p> |
| <p>2.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di esprimersi in semplici situazioni di comunicazione con gli ospiti dei seminari in modo adeguato e idoneo agli indirizzi e di condurre dei semplici colloqui nella lingua regionale (C3).</p> | <p>2.4.2 Sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei colloqui semplici nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle richieste semplici (C3).</p> | <p>2.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei colloqui semplici nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle richieste semplici (C3).</p> | <p>2.3 Strategie d'apprendimento</p> <p>3.3 Capacità comunicative</p> <p>3.5 Forme di comportamento</p> |
| <p>2.4.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i prodotti e le prestazioni di servizio per la sistemazione dei locali secondo la richiesta degli ospiti o dei superiori (C3).</p> | <p>2.4.3 Sono in grado di mettere a disposizione in modo corretto e veloce i prodotti e le prestazioni di servizio per la sistemazione dei locali secondo le richieste degli ospiti o dei miei superiori (C3).</p> | <p>2.4.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di mettere a disposizione in modo corretto i prodotti e le prestazioni di servizio per la sistemazione dei locali secondo le richieste degli ospiti o dei superiori (C3).</p> | <p>3.5 Forme di comportamento</p> <p>3.6 Resistenza</p> |

3 Settore principale e di prestazione 3 – Assistenza agli ospiti nel settore della colazione e mantenimento dei valori office

| <p>Obiettivo generale Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante di ogni singolo esercizio alberghiero. Le loro esigenze e la loro soddisfazione si pongono quindi al centro del pensiero e dell'azione degli addetti d'albergo. L'assistenza agli ospiti nel campo della colazione e la padronanza dei relativi processi di lavoro e di mantenimento del valore sono quindi una competenza fondamentale degli addetti d'albergo. Inoltre viene attribuita una importanza sostanziale allo svolgimento efficace ed efficiente dei compiti per il mantenimento del valore nel settore office.</p> | | | |
|---|---|--|---|
| <p>3.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono i differenti gruppi di ospiti e le loro esigenze nel settore della colazione e descrivono l'offerta di cibi e bevande nel settore della colazione.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>3.1.1 Gli addetti d'albergo descrivono i requisiti della creazione dell'offerta di cibi e bevande nel campo della colazione e sono in grado di descrivere i singoli prodotti e prestazioni di servizio (C2).</p> | | <p>3.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche e le proprietà dei generi alimentari e delle bevande nel campo della colazione e di descrivere i requisiti in merito (C3).</p> | <p>2.5 Tecniche di presentazione</p> |
| <p>3.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le esigenze dei differenti ospiti nel campo della colazione e di descrivere l'importanza dell'offerta di cibi e bevande (C3).</p> | <p>3.1.1 Sono in grado di riconoscere le esigenze dei nostri ospiti nel campo della colazione e di offrire i relativi prodotti dell'offerta di cibi e bevande in modo orientato verso ospiti e gli obiettivi (C2).</p> | <p>3.1.2 Sono in grado di riconoscere le esigenze degli ospiti nel campo della colazione e di offrire i relativi prodotti dell'offerta di cibi e bevande in modo orientato verso ospiti e gli obiettivi (C3).</p> | <p>2.3 Strategie d'apprendimento</p> <p>3.3 Capacità comunicative</p> <p>3.5 Forme di comportamento</p> |

| 3.2 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo eseguono procedimenti di lavoro nel settore della colazione e applicano le regole fondamentali del servizio. | | | |
|--|--|--|---|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 3.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i differenti cibi e bevande nel campo della colazione e di descrivere le regole per la loro preparazione o per il loro servizio (C2). | 3.2.1 Sono in grado di descrivere le diverse bevande e cibi nel campo della colazione e di prepararli o di servirli autonomamente secondo le regole (C3). | 3.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di svolgere i compiti e gli svolgimenti nel campo della colazione e di osservare in modo adeguato i requisiti dell'igiene del lavoro e delle norme della sicurezza sul lavoro (C3). | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Agire di propria responsabilità 3.6 Resistenza |
| 3.2.2 Gli addetti d'albergo comprendono i requisiti del servizio nel campo della colazione e descrivono le particolarità, le regole e le forme del servizio della colazione (C2). | 3.2.2 Spiego i requisiti e le regole del servizio nel campo della colazione e le applico con senso di dovere e autonomamente (C2). | | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.5 Forme di comportamento 3.4 Capacità di lavorare in gruppo |

| 3.3 Obiettivo pratico | | | |
|---|---|--|---|
| Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare le esigenze di pulizia e mantenimento del valore degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di svolgere coscientemente le fasi del lavoro di pulizia nel settore office. | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 3.3.1 Gli addetti d'albergo descrivono le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore office (C2). | 3.3.1 Illustro le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore office in base a dei tipici passi di pulizia (C3). | 3.3.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche dei differenti materiali e descrivono i più importanti prodotti chimici e le loro possibilità d'impiego (C2). | 2.5 Tecniche di presentazione |
| 3.3.2 Gli addetti d'albergo descrivono i principi dell'impiego efficace, accurato ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali di pulizia per la pulizia nel settore office (C2). | 3.3.2 Spiego i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore office in base a degli esempi illustrativi (C3). | 3.3.2 Gli addetti d'albergo spiegano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore office (C2). | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Agire di propria responsabilità |
| 3.3.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dell'uso accurato degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di descrivere le misure adeguate per il mantenimento del valore nel settore office (C2). | 3.3.3 Riconosco l'importanza dell'uso accurato degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di applicare le misure adeguate per il mantenimento del valore nel settore office (C3). | 3.3.3 Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le misure del mantenimento dei valori dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e assicurano il loro mantenimento del valore (C3). | 3.1 Agire di propria responsabilità 3.5 Forme di comportamento 3.6 Resistenza |
| 3.3.4 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere gli svolgimenti di pulizia nel settore office e di riconoscere l'importanza delle singole fasi di lavoro (C2). | 3.3.4 Padroneggio i singoli passi degli svolgimenti di pulizia nel settore office e illustro la loro importanza in base a degli esempi illustrativi (C3). | 3.3.4 Gli addetti d'albergo padroneggiano i singoli passi degli svolgimenti di pulizia, della pulizia di manutenzione nel settore office, impiegano in modo professionale i relativi macchinari, le apparecchiature, gli utensili, e i prodotti e i metodi e considerano in modo adeguato le norme sull'igiene e sulla sicurezza sul lavoro (C3). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.1 Agire di propria responsabilità 3.5 Forme di comportamento |

| | | | |
|--|--|---|--|
| 3.4 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le particolarità e le differenze tra pulizia di mantenimento e pulizia a fondo, di spiegare i relativi metodi e prodotti e di utilizzarli in modo adeguato, ecologico ed ecologico per il mantenimento dei valori nel settore office. | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 3.4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche e le particolarità specifiche della pulizia di manutenzione e di base nel settore office e di illustrare le differenze principali (C2). | 3.4.1 Illustro in base a degli esempi le caratteristiche e le particolarità specifiche della pulizia di manutenzione e di base nel settore office e spiego le differenze (C2). | | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni |
| 3.4.2 Gli addetti d'albergo comprendono i requisiti della pulizia a fondo dei materiali nel settore office e spiegano l'impiego dei relativi sistemi e metodi (C2). | 3.4.2 Spiego i requisiti della pulizia a fondo dei materiali nel settore office e applico i relativi sistemi e metodi autonomamente, in modo mirato ed efficace (C3). | 3.4.1 Gli addetti d'albergo padroneggiano i singoli passi in della pulizia a fondo dei materiali e impiegano i relativi macchinari, le apparecchiature, gli utensili e i prodotti e i metodi in modo professionale e osservano in modo adeguato le norme sull'igiene e sulla sicurezza sul lavoro (C3). | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Agire di propria responsabilità 3.6 Resistenza |

4 **Settore principale e di prestazione 4 – Mantenimento dei valori economia domestica e assistenza agli ospiti nel settore albergo e seminari**

| <p>Obiettivo generale Per una efficace creazione del valore negli esercizi alberghieri, sono necessari investimenti costosi. Gli addetti d'albergo sono in grado di effettuare la pulizia e la manutenzione dei locali, degli impianti e del mobilio in modo corrispondente alle esigenze dell'azienda e degli ospiti. Nel settore alberghiero e dei seminari gli addetti d'albergo riconoscono le esigenze e le richieste dei loro ospiti e sono in grado di soddisfarle con modi gentili e confacenti all'azienda.</p> | | | |
|--|---|---|---|
| <p>4.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i requisiti della pulizia a fondo di impianti e materiali d'esercizio e di descrivere le caratteristiche e la particolarità dei prodotti di pulizia e dei provvedimenti per il mantenimento dei valori.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>4.1.1 Gli addetti d'albergo descrivono le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dell'economia domestica (C2).</p> | <p>4.1.1 Illustro le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi tipici e i passi di pulizia (C3).</p> | <p>4.1.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dell'economia domestica in base a dei tipici passi di pulizia (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.5 Tecniche di presentazione</p> |
| <p>4.1.2 Gli addetti d'albergo spiegano i principi dell'impiego efficace, accurato ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali di pulizia per la pulizia nel settore dell'economia domestica e sono in grado di descrivere le misure adeguate per il mantenimento del valore nel settore dell'economia domestica (C2).</p> | <p>4.1.2 Spiego i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi illustrativi e li applico in modo adeguato (C3).</p> | <p>4.1.2 Gli addetti d'albergo spiegano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi illustrativi (C2).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Agire di propria responsabilità 3.6 Resistenza</p> |

| <p>4.2 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i metodi, i macchinari, le apparecchiature e i prodotti della pulizia a fondo nel settore dell'economia domestica e di impiegarli in modo adeguato, economico ed ecologico.</p> | | | |
|--|---|--|--|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>4.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche e le particolarità specifiche della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica e di illustrare le differenze principali (C2).</p> | <p>4.2.1 Illustro in modo differenziato le caratteristiche e le particolarità specifiche della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi e spiego le differenze (C2).</p> | <p>4.2.1 Illustro in modo differenziato le caratteristiche e le particolarità specifiche della di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi e spiego le differenze (C2).</p> | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>4.2.2 Gli addetti d'albergo comprendono i requisiti della pulizia di manutenzione e di base dei materiali nel settore dell'economia domestica e spiegano l'impiego dei relativi sistemi e metodi (C3).</p> | <p>4.2.2 Spiego i requisiti della pulizia di manutenzione e di base dei materiali nel settore dell'economia domestica e applico i relativi sistemi e metodi autonomamente, in modo mirato ed efficace (C3).</p> | <p>4.2.2 Spiego i requisiti della pulizia di manutenzione e di base dei materiali nel settore dell'economia domestica e applico i relativi sistemi e metodi autonomamente, mirato ed efficace (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> <p>3.6 Resistenza</p> |
| <p>4.2.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere gli svolgimenti della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica e di riconoscere l'importanza delle singole fasi di lavoro (C3).</p> | <p>4.2.3 Padroneggio i singoli passi della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica e sono in grado di applicarli in modo adeguato e coscienzioso (C3).</p> | <p>4.2.3 Gli addetti d'albergo descrivono i singoli passi della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica e sono in grado di applicarli in modo adeguato e coscienzioso dei propri doveri (C3).</p> | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |

| 4.3 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono le esigenze e le aspettative dei diversi ospiti nel settore alberghiero e dei seminari e applicano le regole dell'assistenza agli ospiti, tenendo conto delle loro esigenze e di quelle dell'azienda. | | | |
|---|--|---|---|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 4.3.1 Gli addetti d'albergo comprendono le esigenze e le aspettative degli ospiti nel settore dell'albergo e dei seminari e sono in grado di spiegare le regole generali per la cura degli ospiti (C2). | 4.3.1 Spiego le esigenze degli ospiti dell'albergo e degli ospiti dei seminari e spiego e regole generali per la cura degli ospiti (C3). | | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.1 Agire di propria responsabilità 3.3 Capacità comunicative |
| 4.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere le regole, gli svolgimenti di lavoro e i singoli passi nella sistemazione dei seminari e di dare delle risposte a delle semplici richieste (C3). | 4.3.2 Comprendo gli svolgimenti di lavoro e i singoli passi nella sistemazione dei seminari e sono in grado di assumere i compiti principali e di svolgerli in modo adeguato (C3). | 4.3.1 Gli addetti d'albergo comprendono gli svolgimenti di lavoro e i singoli passi nella sistemazione dei seminari e sono in grado di assumersi i compiti principali e di svolgerli in modo adeguato (C3). | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.4 Capacità di lavorare in gruppo |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4.4 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i requisiti della comunicazione con gli ospiti e le forme di comportamento, di intrattenere i contatti con gli ospiti nella lingua nazionale della regione nell'interesse dell'azienda e degli ospiti stessi. | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 4.4.1 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza delle regole di comportamento nei confronti degli ospiti e sono in grado di descrivere i principi del comportamento e della comunicazione nei confronti degli ospiti in base a degli esempi (C2). | 4.4.1 Sono in grado di comportarmi nei confronti degli ospiti ai sensi degli obiettivi aziendali e dei loro desideri in modo gentile, corretto e premuroso (C3). | 4.4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di comportarsi nei confronti degli ospiti ai sensi degli obiettivi aziendali e dei loro desideri in modo gentile, corretto e premuroso (C3). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 2.3 Strategie d'apprendimento 3.3 Capacità comunicative |
| 4.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di esprimersi in semplici situazioni di comunicazione verbali con gli ospiti dell'albergo e dei seminari in modo adeguato e idoneo agli indirizzati e di condurre dei semplici colloqui nella lingua regionale (C3). | 4.4.2 Sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei semplici colloqui nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle semplici richieste (C3). | 4.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei semplici colloqui nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle semplici richieste (C3). | 2.3 Strategie d'apprendimento 3.3 Capacità comunicative 3.5 Forme di comportamento 2.4 Strategie di informazione e di comunicazione |

5 Economia e organizzazione aziendale

| <p>Obiettivo generale Le conoscenze fondamentali dell'economia e dell'organizzazione aziendale sono necessarie agli addetti d'albergo per comprendere i contesti economici, sociali ed ecologici nell'azienda. Esse costituiscono una base importante per poter svolgere con efficienza i compiti e i procedimenti giornalieri e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.</p> | | | |
|---|---|--|--|
| <p>5.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere la struttura del ramo e l'organizzazione delle aziende nel settore alberghiero.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>5.1.1 Gli addetti d'albergo spiegano le caratteristiche e le particolarità specifiche del ramo gastronomico e spiegano le principali tendenze e conseguenze nel ramo (C2).</p> | | | <p>2.5 Tecniche di presentazione 3.2 Imparare durante tutta la vita</p> |
| <p>5.1.2 Gli addetti d'albergo descrivono gli obiettivi, la composizione, gli funzioni e i processi di lavoro di un'azienda gastronomica e spiegano i loro compiti e la loro interazione (C2).</p> | <p>5.1.1 Comprendo gli obiettivi, la composizione, gli funzioni e i processi di lavoro e illustro i compiti e le importanti dipendenze in base a degli esempi (C4).</p> | | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>5.1.3 Gli addetti d'albergo comprendono gli obiettivi e il funzionamento dei sistemi di assicurazione della qualità e sono in grado di illustrare i loro vantaggi (C2).</p> | <p>5.1.2 Comprendo i requisiti della qualità e le spiego in base a degli esempi (C4). Applico con senso di dovere e adeguato i requisiti dell'assicurazione nel mio campo di lavoro (C3).</p> | | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |
| <p>5.1.4 Gli addetti d'albergo comprendono l'importanza e le esigenze dei più importanti gruppi di riferimento di un'azienda gastronomica e sono in grado di descrivere i più importanti prodotti e prestazioni di servizio (C2).</p> | <p>5.1.4 Sono in grado di descrivere i più importanti gruppi di riferimento della mia azienda di tirocinio (collaboratori, ospiti, sovventori), di illustrare le loro esigenze e di spiegare i più importanti prodotti e prestazioni di servizio della nostra azienda (C3).</p> | | <p>2.5 Tecniche di presentazione 3.3 Capacità comunicative</p> |

| 5.2 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono la funzione e l'importanza delle regole di comportamento nei confronti dei superiori e dei collaboratori e le applicano nello svolgimento dei loro compiti. | | | |
|---|---|--|---|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 5.2.1 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza della cura del corpo, dell'abbigliamento, del linguaggio e della gestualità per la loro apparizione di successo e sono in grado di illustrare i modi di comportamento positivi e negativi (C2). | 5.2.1 Sono in grado di costituire la mia cura del corpo, i miei ornamenti, il mio abbigliamento, il mio linguaggio e la mia gestualità conformemente agli scopi dell'azienda aziendali e di comportarmi secondo le esigenze degli ospiti e dei collaboratori (C3). | | 3.5 Forme di comportamento |
| 5.2.2 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza, gli aspetti e le regole della comunicazione di successo nei confronti degli ospiti, superiori e collaboratori li adottano in base a delle tipiche situazioni (C3). | 5.2.2 Illustro dal mio campo di attività e di lavoro in base a degli esempi positivi gli aspetti e le regole di una comunicazione di successo, descrivo le situazioni da migliorare e ne deduco le conseguenze per il mio comportamento (C4). | | 3.1 Agire di propria responsabilità 3.3 Capacità comunicative |
| 5.2.3 Gli addetti d'albergo comprendono l'importanza e gli aspetti dell'apparizione autosicura e analizzano in modo autocritico i propri punti forti e deboli (C4). | 5.2.3 Sono in grado di apparire in modo adeguato e autosicuro e di valutare in modo realistico le mie possibilità e i miei limiti (C4). | | 2.5 Tecniche di presentazione 3.2 Imparare durante tutta la vita 3.5 Forme di comportamento |

| 5.3 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi di informazione e di comunicazione per lo svolgimento dei processi aziendali. | | | |
|--|--|--|--|
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 5.3.1 Gli addetti d'albergo descrivono i documenti importanti che sono impiegati in un'azienda gastronomica e spiegano la loro funzione (C2). | 5.3.1 Sono in grado di descrivere i documenti che sono impiegati nei miei campi di lavoro e di spiegare la loro funzione in base a degli esempi (C2). | | 2.4 Strategie di informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative |
| 5.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere l'impiego di documenti importanti nel loro campo di lavoro e di attività (C2). | 5.3.2 Sono in grado di impiegare in modo adeguato i documenti corretti nel mio campo di lavoro e di inoltrarli ai relativi funzioni (C3). | | 2.4 Strategie di informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative |
| 5.3.3 Gli addetti d'albergo descrivono le funzioni e le possibilità d'impiego dei mezzi di informazione e di comunicazione fondamentali nel ramo gastronomico e le impiegano in modo professionale e idoneo agli ospiti (C3). | 5.3.3 Spiego le funzioni e le possibilità d'impiego dei mezzi di informazione e di comunicazione fondamentali e le applico in modo professionale e idoneo agli ospiti (C3). | | 2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.4 Strategie di informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative |

6 Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, protezione contro gli incendi

| <p>Obiettivo generale</p> <p>La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale degli addetti d'albergo, poiché le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti. Gli addetti d'albergo comprendono questi requisiti e li applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro nel loro stesso interesse e nell'interesse dei collaboratori e degli ospiti.</p> | | | |
|---|---|---|--|
| <p>6.1 Obiettivo pratico</p> <p>Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le regole riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e descrivono la loro importanza per il proprio lavoro e per gli esercizi alberghieri.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| 6.1.1 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza delle norme principali della legge sulla sicurezza sul lavoro e delle raccomandazioni del ramo riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute (C2). | 6.1.1 Sono in grado di illustrare in base a delle misure concrete le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e di spiegare la loro importanza (C3). | 6.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare in base a delle misure concrete le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e di spiegare la loro importanza (C3). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni |
| 6.1.2 Gli addetti d'albergo riconoscono le tipiche cause delle situazioni d'infortunio sono in grado di illustrare le conseguenze per se stessi e anche per i collaboratori e gli ospiti (C2). | 6.1.2 Illustro le cause potenziali e le conseguenze degli infortuni e descrivo le possibili conseguenze per la mia persona e anche per i collaboratori e gli ospiti (C2). | 6.1.2 Gli addetti d'albergo illustrano le cause potenziali e le conseguenze degli infortuni e spiegano le possibili conseguenze per se stessi e anche per i collaboratori e gli ospiti (C2). | 2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni 3.2 Imparare durante tutta la vita |
| 6.1.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i rischi d'infortunio e di illustrare le misure per evitarli (C3). | 6.1.3 Spiego i rischi d'infortunio e sono in grado di descrivere e di applicare le misure per evitarli (C3). | 6.1.3 Gli addetti d'albergo descrivono i rischi d'infortunio e sono in grado di descrivere e di applicare le misure per evitarli (C3). | 3.1 Agire di propria responsabilità |
| 6.1.4 Gli addetti d'albergo spiegano gli obiettivi della prevenzione della salute e riconoscono il valore delle misure di protezione della salute per il proprio benessere (C2). | 6.1.4 Sono in grado di illustrare i settori, i compiti e le attività che mettono in pericolo la salute e di applicare le misure per proteggere la salute (C3). | 6.1.4 Sono in grado di illustrare i settori, i compiti e le attività che mettono in pericolo la salute e di applicare le misure per proteggere la salute (C3). | 3.1 Agire di propria responsabilità |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>6.1.5 Gli addetti d'albergo illustrano le cause di incendi e spiegano la funzione e gli effetti delle misure di protezione contro gli incendi (C3).</p> | <p>6.1.5 Illustro le possibili cause degli incendi e applico in modo consapevole le misure adeguate per evitarle (C3).</p> | <p>6.1.5 Gli addetti d'albergo illustrano le possibili cause di incendi e spiegano le misure per evitarle (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> |
| <p>6.1.6 Gli addetti d'albergo spiegano gli obiettivi e le idee guida delle diverse regole di comportamento in caso d'incendio e illustrano la loro applicazione (C3).</p> | <p>6.1.6 Sono in grado di illustrare ai collaboratori e agli ospiti la concezione e gli obiettivi delle diverse misure di protezione contro gli incendi e il loro impiego (C4).</p> | | <p>3.3 Capacità comunicative 2.5 Tecniche di presentazione</p> |

7 Igiene

| <p>Obiettivo generale L'applicazione dell'igiene è una condizione fondamentale poiché, da un lato, le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti e, dall'altro, l'igiene è un fattore importante per la qualità dei prodotti e per il mantenimento dei valori. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro.</p> | | | |
|--|--|---|---|
| <p>7.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo descrivono i principi dell'igiene personale e aziendale e sono in grado di applicarli nel proprio ambito di lavoro conformemente alle esigenze dell'azienda.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>7.1.1 Gli addetti d'albergo comprendono le norme fondamentali dell'ordinanza sulle derrate alimentari (ODerr) e spiegano e giustificano la loro applicazione nelle situazioni di problemi aziendali e nel loro ambiente di lavoro (C3).</p> | <p>7.1.1 Spiego l'obiettivo principale e i tipici campi dei compiti dell'ordinanza sulle derrate alimentari in base a dei problemi adatti e ai campi d'azione (C3).</p> | | |
| <p>7.1.2 Gli addetti d'albergo comprendono le regole e le misure per l'igiene personale e riguardano il posto di lavoro e spiegano la loro funzione per i principali processi di lavoro e i campi dei compiti (C3).</p> | <p>7.1.2 Riconosco l'importanza delle regole e delle misure dell'igiene personale e riguardante il posto di lavoro e le applico nei miei processi di lavoro e nell'azienda in modo economicamente ed ecologicamente adeguato (C3).</p> | <p>7.1.1 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza delle regole e delle misure dell'igiene personale e riguardante il posto di lavoro e le applicano nei loro processi di lavoro in modo economicamente ed ecologicamente adeguato (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |
| <p>7.2.3 Gli addetti d'albergo spiegano le cause mancanza di igiene e sono in grado di descrivere gli effetti mancanza di igiene (C2).</p> | | <p>7.2.2 Gli addetti d'albergo spiegano le cause mancanza di igiene e sono in grado di descrivere gli effetti mancanza di igiene in base a degli esempi (C2).</p> | <p>2.2 Mentalità e comportamento che tiene conto dei processi e delle interazioni</p> |

8 Logistica

| <p>Obiettivo generale Negli esercizi alberghieri la gestione delle merci e dei prodotti ha un'importanza fondamentale, sia da un punto di vista finanziario sia anche per garantire una soddisfazione veloce e adeguata delle esigenze degli ospiti. Gli addetti d'albergo sono in grado di gestire le merci e i prodotti in modo professionale e professionale.</p> | | | |
|--|---|--|--|
| <p>8.1 Obiettivo pratico Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i processi della gestione delle merci e dei processi, dall'acquisto fino allo smaltimento, e di svolgerli coscientemente.</p> | | | |
| Obiettivi particolari della scuola professionale | Obiettivi particolari dell'azienda | Obiettivi particolari del corso interaziendale | Competenza metodica/sociale |
| <p>8.1.1 Gli addetti d'albergo descrivono gli obiettivi e i principi dell'acquisto rispettoso dell'ambiente e allo smaltimento e illustrano il loro impiego per i tipici rifiuti nella gastronomia (C3).</p> | <p>8.1.1 Sono in grado di illustrare i principi e gli obiettivi per l'acquisto e il conservazione delle merci e lo smaltimento dei rifiuti e riconosco la loro importanza (C2).</p> | <p>8.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare i principi e gli obiettivi del conservazione della qualità e dello smaltimento dei rifiuti e di applicare le disposizioni legali (C2).</p> | <p>3.1 Agire di propria responsabilità</p> |
| <p>8.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di distinguere i diversi tipi di rifiuti e di applicare le differenti idee di guida nella protezione dell'ambiente (evitare, separare, riciclare, smaltire) (C3).</p> | <p>8.1.2 Spiego i differenti tipi di rifiuti e i relativi tipi di smaltimento e li applico autonomamente (C2).</p> | <p>8.1.2 Gli addetti d'albergo descrivono i diversi tipi di smaltimento e li applicano autonomamente (C3).</p> | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> |
| <p>8.1.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza e obiettivi dell'inventariazione e comprendono lo svolgimento e l'uso dell'inventariazione (C2).</p> | <p>8.1.3 Sono in grado di effettuare le fasi di lavoro nell'inventariazione delle merci in base alle istruzioni e di impiegare i relativi mezzi di lavoro e di comunicazione (C3).</p> | | <p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>2.4 Strategie di informazione e di comunicazione</p> |

B

1 Organizzazione dei corsi interaziendali (CI)

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica. L'organo responsabile dei corsi è *Hotel & Gastro formation* e le sue organizzazioni cantonali e regionali. I corsi durano complessivamente 16 – 20 giorni. La frequenza è obbligatoria.

1.1 Commissione di controllo

1.1.1 Il controllo relativo a tutto il territorio svizzero e il coordinamento dei corsi interaziendali per addetti d'albergo spetta a "*Hotel & Gastro formation*".

1.1.2 Organo di controllo è il comitato direttivo di "*Hotel & Gastro formation*", di cui fanno parte, secondo gli statuti di "*Hotel & Gastro formation*", i rappresentanti delle parti sociali del settore alberghiero e della ristorazione.

1.1.3 Il comitato direttivo di "*Hotel & Gastro formation*" provvede all'applicazione uniforme del presente regolamento sul territorio della Confederazione elvetica e assolve ai seguenti compiti:

- a) Emanazione di un programma quadro per i corsi interaziendali sulla base dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base e del piano di formazione.
- b) Emanazione di direttive per l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.
- c) Presa d'atto dei conguagli relativi ai corsi interaziendali presentati da parte delle organizzazioni competenti.
- d) Emanazione di direttive per l'allestimento dei locali per i corsi interaziendali.

1.2. Commissione dei corsi

1.2.1 Gli organi responsabili delle organizzazioni in questione assolvono ai seguenti compiti:

- a) Stendono il programma dei corsi e gli orari delle lezioni, sulla base dei programmi quadro elaborati dalla commissione di controllo e dal comitato direttivo di "*Hotel & Gastro formation*".
- b) Predispongono preventivi e conguagli.
- c) Designano gli istruttori dei corsi interaziendali sulla base delle disposizioni di "*Hotel & Gastro formation*" e predispongono i locali per i suddetti corsi.
- d) Mettono a disposizione gli allestimenti necessari.
- e) Stabiliscono le date dei corsi e provvedono alla loro pubblicazione, nonché alla convocazione.
- f) Garantiscono l'insegnamento nella scuola professionale durante i corsi interaziendali in accordo con le relative scuole professionali e le aziende.
- g) Sorvegliano l'attività di formazione e si preoccupano che gli obiettivi del corso vengano raggiunti.

- h) Mettono a disposizione, nella misura in cui è necessario, vitto e alloggio.
- i) Redigono relazioni sui corsi interaziendali all'attenzione del comitato direttivo di "Hotel & Gastro *formation*" e dei cantoni partecipanti.
- j) Danno informazioni sui corsi interaziendali alle aziende di formazione e alle scuole professionali.
- k) Presentano conguagli per conoscenza del comitato direttivo di "Hotel & Gastro *formation*".

1.2.2 Nell'ambito dei corsi intercantionali, i CI costituiscono una parte integrante dei corsi in blocchi.

1.2.3 Negli anni di tirocinio i singoli corsi sono ripartiti come segue:

| | | |
|----------|------------------------|--|
| Corso 1: | ca. 4 giorni di 8 ore: | mantenimento dei valori e allestimento dei locali nel settore piani |
| Corso 2: | ca. 4 giorni di 8 ore: | cura della biancheria e allestimento dei locali nel settore albergo e seminari |
| Corso 3: | ca. 4 giorni di 8 ore: | assistenza agli ospiti settore colazione e mantenimento dei valori office |
| Corso 4: | ca. 4 giorni di 8 ore: | mantenimento dei valori economia domestica e assistenza agli ospiti |

Gli obiettivi generali da 1.5. a 1.9. vengono integrati in modo adeguato ed efficace nei quattro corsi interaziendali.

1.2.4 Se i CI sono integrati nei corsi intercantionali, si deve stendere un programma separato.

C

1 Organizzazione della qualificazione finale

1.1 La qualificazione avviene in una scuola professionale di base, nell'azienda di tirocinio oppure in un'altra azienda adatta. Per le persone in formazione devono essere messi a disposizione un posto di lavoro e gli impianti necessari in condizioni ineccepibili. Con la convocazione viene reso noto agli esaminandi quali materiali dovranno portare con sé.

Le persone in formazione ricevono i compiti all'inizio dell'esame. Se necessario, i compiti vengono spiegati.

1.2 I settori di qualificazione oggetto d'esame comprendono:

Settore di qualificazione "Lavori pratici":

- Posizione 1: organizzazione aziendale, logistica
- Posizione 2: assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti
- Posizione 3: mantenimento dei valori
- Posizione 4: cura della biancheria

Settore di qualificazione "Conoscenze professionali":

- Posizione 1: igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, cura della biancheria
- Posizione 2: mantenimento dei valori
- Posizione 3: assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti

Il colloquio d'esame deve essere condotto in maniera interdisciplinare.

Settore di qualificazione "Insegnamento di materie professionali specifiche" (nota relativa all'insegnamento professionale):

La nota si basa sulla media delle note semestrali dal 1° – 4° semestre della scuola professionale di base e del corso intercantonale e viene arrotondata a un punto intero o a mezzo punto.

Settore di qualificazione "Cultura generale":

Secondo il regolamento dell'Ufficio federale sulla materia Cultura generale.

1.3 Le prestazioni nella procedura di qualificazione finale sono valutate con note da 6 a 1. Sono ammesse le mezze note intermedie.

1.4 La nota di ogni settore di qualificazione, che si compone di singole posizioni, viene arrotondata come valore medio a un decimale.

1.5 Nel certificato delle note vengono riportate la nota complessiva e le prestazioni raggruppate di ogni settore di qualificazione con una nota.

1.6 Valori delle note

| Note | Caratteristiche delle prestazioni |
|------|-----------------------------------|
| 6 | eccellente |
| 5 | buono |
| 4 | soddisfacente |
| 3 | debole |
| 2 | molto debole |
| 1 | insufficiente |

1.7 Per il superamento della procedura di qualificazione i seguenti settori vengono valutati e ponderati come segue:

- lavori pratici (conta il doppio)
- conoscenze professionali
- insegnamento di materie professionali specifiche (nota relativa all'insegnamento professionale)
- cultura generale

1.8 La nota complessiva è la media arrotondata a un decimale delle note dei singoli settori di qualificazione ($\frac{1}{5}$ della somma delle note).

D

1 Piano delle lezioni della scuola professionale

Tabella delle lezioni per la scuola professionale di base dell'addetta d'albergo/dell'addetto d'albergo

La ripartizione delle lezioni negli anni di tirocinio tiene conto delle caratteristiche regionali e viene effettuata sostanzialmente in accordo con le autorità competenti e con gli operatori della formazione professionale pratica.

| Materie | Anni di tirocinio | | Totale lezioni |
|--|-------------------|------------|----------------|
| | 1 | 2 | |
| 1. Conoscenze professionali | 200 | 200 | 400 |
| <i>Settore principale e di prestazione 1</i> | | | |
| Mantenimento dei valori nel settore piani | | | |
| <i>Settore principale e di prestazione 2</i> | | | |
| Cura della biancheria | | | |
| <i>Settore principale e di prestazione 3</i> | | | |
| Assistenza agli ospiti settore colazione, mantenimento dei valori office | | | |
| <i>Settore principale e di prestazione 4</i> | | | |
| Mantenimento dei valori economia domestica | | | |
| 2. Lezioni di cultura generale | 120 | 120 | 240 |
| 3. Ginnastica e sport | 40 | 40 | 80 |
| Totale | 360 | 360 | 720 |

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2005.

Weggis, 7 dicembre 2004

Hotel & Gastro *formation*

Il Presidente

Il Vicepresidente

Willy Benz

Karl Eugster

Questo piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione e della tecnologia secondo l'articolo 10 capoverso 1 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base per gli addetti d'albergo del 7 dicembre 2004.

Berna, 7 dicembre 2004

Ufficio federale della formazione e della tecnologia

Il Direttore

Eric Fumeaux

All'indirizzo: www.hotelgastro.ch - Weggis - downloads
trovate altri documenti per attuare la formazione professionale di base
per Addetta d'albergo / Addetto d'albergo